

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до лабораторних занять з дисципліни

ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ
В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ

*(для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання
напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2016

Методичні вказівки до лабораторних занять з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму підготовки 6.030601 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. : Р. С. Ладиженська, М. В. Тонкошкур, А. С. Соколенко. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2016. – 40 с.

Укладачі : Р. С. Ладиженська,
М. В. Тонкошкур,
А. С. Соколенко

Рецензент: д-р екон. наук, проф. І. М. Писаревський

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол засідання № 1 від 29 серпня 2014 р.*

ВСТУП

«Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» - це, насамперед, дисципліна, що має найбільш практичне значення при підготовці фахівців для готельної галузі, сутність якої полягає у вивченні теоретичних аспектів технології обслуговування як групових, так і індивідуальних туристів, а також сприяння підвищенню якості готельних послуг і конкурентоспроможності конкретного готельного підприємства.

Основною метою цієї дисципліни є набуття студентами практичних навичок з особливостей опанування практичними навичками надання готельних послуг, що визначає необхідність вивчення наступних питань:

- ✓ шляхи підвищення комфорту готелів;
- ✓ використання систем бронювання при пошуку турів на сайтах туроператорів;
- ✓ особливості роботи з друкованими матеріалами туроператорів;
- ✓ принципи роботи з заявками туристських підприємств;
- ✓ матеріальна відповідальність у готелі;
- ✓ надання готельних послуг;
- ✓ принципи використання комп'ютерних систем бронювання місць в готелях;
- ✓ санітарні вимоги до персоналу та приміщень готелю;
- ✓ види готельної документації, особливості їх оформлення при виїзді з готелю.

Більшість цих питань будуть розглянуті при проведенні лекційних, практичних та лабораторних занять, а закріплення матеріалу та його систематизація передбачена під час виконання розрахункової роботи, що обумовлює її актуальність та доцільність.

РОЗДІЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ЛАБОРАТОРІЇ ТА ПРИНЦИП ПРОВЕДЕННЯ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ

Проведення лабораторних занять передбачається у лабораторії «Готельне обслуговування», що розташована на другому поверсі навчально-тренінгового комплексу «Готель «Освіта» і займає кімнату № 201.

У цій лабораторії проводяться заняття, на яких студенти здобувають практичні навички та знання, які потрібні для роботи менеджерів готельних підприємств. Студенти знайомляться з сайтами туристських операторів, готелів, отримують навички роботи з системами он-лайн-бронювання турів та окремих послуг.

Заняття у цій лабораторії організовані за принципом поділення кожної лабораторної роботи на теоретичну та практичну частини.

Теоретична частина проводиться у кімнаті № 201, де викладач за допомогою комп'ютера (ноутбуку), приєднаного до телемонітору, показує студентам основні принципи виконання лабораторної роботи. В свою чергу, студенти, які розташовуються в цій кімнаті за спеціальним овальним столом, занотовують опис основних кроків виконання лабораторної роботи.

Практична частина лабораторної роботи відбувається у кімнатах навчально-тренінгового комплексу «Готель «Освіта»», де студенти проводять інвентаризацію майна, види прибирань, таким чином виконуючи безпосередньо лабораторні роботи.

Кімната № 201 також може бути використана для проведення ролевих ігор, під час яких студенти по черзі виступають в ролі туриста, який планує власний відпочинок і менеджера готелю, який намагається максимально задовольнити побажання туристів щодо відпочинку.

Також працюючи за комп'ютером вони проводять он-лайн бронювання, пошук бронювання номерів в готелях.

РОЗДІЛ 2. ПЛАН ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ

Лабораторні роботи згідно з навчальним планом проводять один раз щотижня. План проведення лабораторних робіт представлений в таблиці 1.

Таблиця 1 – План проведення лабораторних робіт

Назва лабораторної роботи (згідно зі змістовими модулями)	Кількість годин
1	2
ЗМ 1. Управління діяльністю готельного підприємства та його служби	
Лабораторна робота № 1. Шляхи підвищення комфорту готелів.	2
Лабораторна робота № 2. Технологія підбору готелів туроператорів масового ринку.	2
Лабораторна робота № 3. Особливості он-лайн бронювання готелів	2
ЗМ 2. Технологія обслуговування та організація прийому, розміщення, виїду гостей у готелях та туркомплексах.	
Лабораторна робота № 4. Пошук та бронювання турів на сайтах туроператорів масового ринку.	2
Лабораторна робота № 5. Система обліку матеріальних цінностей готелю.	2
Лабораторна робота № 6. Прибиральні роботи на житлових поверхах. Організація безпеки в готелі.	2
Лабораторна робота № 7. Санітарні вимоги до персоналу та приміщень готелю.	1
Лабораторна робота № 8. Організація надання додаткових послуг.	2
Разом	15 годин

ЗМ 1. Управління діяльністю готельного підприємства та його служби

Лабораторна робота № 1 **Шляхи підвищення комфорту готелів**

1. Підходи до класифікації готельних підприємств.
2. Аналіз нормативних актів, що регулюють діяльність готельних підприємств в Україні.

1. Мета заняття: Набуття теоретичний знань з класифікації готельних підприємств в Україні й за кордоном, опанування практичними навичками визначення категорії вітчизняних готелів згідно з діючими нормативами та національними стандартами.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття:

обговорення питань, що виникли у студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- Основні критерії комфорту готелів.
- Міжнародні системи класифікації готелів.
- Класифікація готелів в Україні. Комплекс вимог до готелів різних категорій.
- Функціональне призначення готелів.
- Характеристика номерного фонду.
- Основні положення національних стандартів ДСТУ 4268: 2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.” та ДСТУ 4269:2003 “Класифікація готелів”.
- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.).
- Порівняльна характеристика існуючої нормативно-правової бази, що регламентує діяльність готельних підприємств в Україні, та діючої до неї.

4. Розв’язання розрахункового завдання: Розрахуйте кількість діб мешкання клієнта у готелі згідно з діючими Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг в Україні за наступними даними:

Таблиця 2 – Приклад розрахунку проживання

№	Заїзд		Виїзд		Кількість діб мешкання	Кількість годин в день виїзду при погодинній оплаті
	дата	години	дата	години		
1	2	3	4	5	6	7
1	1.02	18 ⁰⁰	2.02	16 ⁰⁰		
2	4.02	13 ⁰⁰	5.02	2 ⁰⁰		
3	7.02	5 ⁰⁰	9.02	3 ⁰⁰		

Продовження таблиці 2

1	2	3	4	5	6	7
4	29.02	9 ⁰⁰	2.03	17 ⁰⁰		
5	3.03	11 ⁰⁰	5.03	18 ⁰⁰		
6	6.03	15 ⁰⁰	8.03	6 ⁰⁰		
7	9.03	19 ⁰⁰	12.03	21 ⁰⁰		
8	11.03	17 ⁰⁰	13.03	11 ⁰⁰		
9	14.03	16 ⁰⁰	17.03	20 ⁰⁰		
10	16.03	14 ⁰⁰	18.03	13 ⁰⁰		

Дані внести в форму № 4-Г (див. додатки). Ціна місця в готелі – 150 грн.

5. Контроль роботи студентів: Підготовка доповідей відповідно до питань теоретичної частини, перевірка розрахункових завдань з визначення кількості діб мешкання в готелі.

6. Методика організації роботи студентів: Студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- Критерії класифікації готелів, що найбільш вживаються.
- В основі яких систем класифікації готельних підприємств полягає встановлення рівня комфорту?
- Яка система класифікації готельних підприємств за рівнем комфорту вважається найбільш поширеною у світі?
- Класифікація підприємств, що входять до складу готельних ланцюгів.
- Групи вимог до готельних підприємств різних категорій, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.»
- Основні відмінності вимог до готелів різних категорій ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.» від раніше діючого ГОСТ 28681.4 – 95.
- Загальні вимоги до врахування потреб інвалідів, передбачених ДСТУ 4269: 2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів.»
- Основні положення ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування.»
- Основні вимоги до охорони навколишнього середовища згідно з ДСТУ 4268: 2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування.»
- Відмінності між Правилами користування готелями і надання готельних послуг в Україні (Наказ Державного комітету України з житлово-комунального господарства і Державного комітету України по туризму №77\44 від 10.09.96.) та діючими Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації №19 від 16.03.2004 р.).
- Порядок оплати готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення.

- Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків від години надання готельних послуг згідно з діючими Правилами користування готелями.

7. Література: нормативна, базова, допоміжна.

8. Дидактичне забезпечення: У процесі вивчення теми, студенти повинні розглянути й вивчити різні класифікаційні признаки готельних підприємств, особливу увагу необхідно приділити класифікації засобів розміщення, рекомендованої Всесвітньою туристською організацією.

Лабораторна робота № 2.

Технологія підбору готелів туроператорів масового ринку

1. Мета заняття:

- ✓ знайомство студентів з готельною базою туроператорів масового ринку;
- ✓ технологія і організація розміщення в готелях;
- ✓ отримання навичок щодо підбору готелів згідно з заданими критеріями та туроператором;
- ✓ складання графіку виходу на роботу персоналу СПіО в готелях.

2. Теоретичні питання, необхідні для підготовки до лабораторної роботи:

- ✓ Які види договорів з готелями укладаються туроператорами?
- ✓ Які основні умови потрібно передбачити у договорах між туроператором і готелем?
- ✓ Які цикли технології розміщення і обслуговування в готелях?
- ✓ Яка різниця між жорсткою та м'якою квотою місць?

3. Основні питання, що розглядаються під час лабораторної роботи:

- ✓ поняття «базових готелів» для туроператорів;
- ✓ фактори щодо визначення щільності співпраці туроператорів масового ринку та готелів;
- ✓ Організація роботи служби прийому та розміщення (обслуговування) в готелі.

4. Методика проведення практичної частини заняття:

а). Проаналізувавши сайти основних туроператорів масового ринку, визначити готелі, з якими працюють туроператори масового ринку.

б). Скласти загальну повну таблицю всіх готелів певного регіону з позначкою знаком «+» готелів, з якими співпрацює конкретний туроператор (табл. 3).

Таблиця 3 – Приклад загальної таблиці готелів регіону та визначення співпраці з ними туроператорів масового ринку

№ з/п	Назва готелю (регіон Хургада, Єгипет)	Кількість зірок	Туроператори				
			Анекс тур	Корал	Пегас туристик	Тезтур	Туртесс
1	Bella Vista	4*					
2	Citadel Azur Resort	5*					
3	Club Calimera Hurghada	4*+					
4	Continental Resort Hurghada	5*					
5	Coral Beach Rotana Resort	4*+					
6	Desert Rose	5*					
7	Eiffel	2*					
8	El Samaka Beach	3*					
9	El Samaka Comfort	3*+					
...
n	Zahabia Hotel	3*					

Можливі варіанти завдань наведені в таблиці 4

Таблиця 4 – Варіанти завдань¹

Напрямок (країна, регіон)	Туроператори
Єгипет (Шарм-ель-Шейх)	Анекс тур, Корал, Пегас, Тезтур
Єгипет (Хургада)	
Туніс	Пегас Ньюз тревел, Оазис
Туреччина (регіон Кемер)	Анекс тур, Корал, Пегас, Туї
Туреччина (регіон Сіде-Аланія)	
Болгарія	Ньюз Тревел, Альф, Тезтур
Греція (о. Кріт)	Пегас, Ньюз тревел, Музенідіс

5. Питання для самодіагностики:

¹ В залежності від стану ринку, його загальних тенденцій запропоновані варіанти можуть змінюватися

✓ Що представляє собою готельна мережа? На яких засадах формуються готельні мережі?

✓ Які відомі готельні мережі представлені на курортах Єгипту, Туреччини, Болгарії, Тунісу, Хорватії?

✓ Які загальні вимоги висуваються до готелів 3*, 4*, 5*?

6. Технологія і організація розміщення в готелях

Технологія роботи служби прийому та обслуговування.

Набуття теоретичних знань та практичних навичок обслуговування клієнтів готелю у службі прийому та обслуговування (СПіО), набуття знань з технології роботи персоналу СПіО.

Обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

7. Питання до теоретичної частини заняття:

- Склад персоналу служби прийому та обслуговування.
- Права та обов'язки адміністрації і гостей готелю.
- Службові обов'язки адміністратора, касира, старшого адміністратора (менеджера з розміщення).
- Вимоги до організації робочих місць персоналу.
- Порядок оформлення клієнтів.
- Технологія роботи адміністратора та касира.
- Проведення готівкового й безготівкового розрахунку з клієнтами.
- Порядок бронювання номерів (місць) у готелі.
- Облікова документація. Цінова політика.
- Технологія надання інформаційних послуг.

8. Виконання розрахункових завдань:

1. Громадянин Петренко В.А. оселився у готелі “Бристоль” 29 травня о 9⁰⁰ і мешкав до 4 червня 21⁰⁰ у 2-місному номері за бронею. Ціна номера – 280 грн. Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і заповніть форму №4-г.

2. Громадянин Василенко І.О. оселився у готелі “Корона” за бронею 9 квітня о 10⁰⁰ і мешкав до 10 квітня 8⁰⁰ в 1-місному номері. Серед додаткових послуг йому були надані міні-бар та ноутбук, які оплачуються додатково. Ціна номера – 310 грн, міні-бара – 30 грн., ноутбука – 50 грн. Виконайте розрахунок кількості ліжко-діб мешкання і вартості додаткових послуг, заповніть форму №4-г.

3. До готелю «Харків» у м. Харкові 5.05 о 12⁰⁰ прибула група в кількості 15 осіб й мешкала до 8.05. 13⁰⁰. Група туристів була розміщена в двомісних номерах без зручностей. Ціна місця – 60 грн. Попередня заявка була направлена до готелю 22.04 на 16 осіб. Проведіть розрахунок і заповніть авансовий рахунок; форму №8-г, рахунок-фактуру (перевірте необхідність доплати або повернення грошових коштів).

9. Контроль роботи студентів: Підготовка доповідей на теми, що висвітлюють особливості технології обслуговування клієнтів на вітчизняних і закордонних готельних підприємствах, огляд новітніх інформаційних технологій, що застосовуються при обслуговуванні клієнтів.

10. Методика організації роботи студентів: Студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі питання:

- Склад персоналу служби прийому й обслуговування (СПіО). Які вимоги ставляться до персоналу СПіО?
- Визначте обсяг інформаційних послуг, що надаються персоналом СПіО клієнтам готелю?
- Охарактеризуйте перелік документів строгої звітності, які заповнюються касиром, черговим адміністратором, старшим адміністратором (головним менеджером з розміщення).
- Опишіть порядок та послідовність прийому-передачі зміни черговими адміністраторами.
- Проаналізуйте складання графіку виходу на роботу персоналу СПіО на місяць.
- Наведіть приклади відмови готелю в розміщенні гостей.
- Проаналізуйте технологію та послідовність оформлення клієнта в готелі.
- Наведіть існуючі системи оплати за обслуговування (мешкання) в готелі.
- Визначте порядок бронювання (номерів) місць у готелі.
- Охарактеризуйте існуючі типи бронювання.
- Яку інформацію повинна містити заявка на бронювання готельного номера?
- Що означає гарантійне підтвердження заявки на бронювання готельного номера?
- Охарактеризуйте особливості розміщення у готелі туристських груп і клієнтів-індивідуалів.
- Наведіть послідовність обслуговування клієнтів за безготівковим розрахунком. Визначте необхідний документообіг між готелем та організацією-замовником готельних послуг.
- Проаналізуйте процес складання рахунку-фактури при проведенні безготівкового розрахунку(ф. № 8 - Г).
- Визначте причини необхідності складання двох рахунків за мешкання в готелі в разі заїзду клієнта наприкінці одного місяця та виїзда в наступний.

7. Література: основна; додаткова.

8. Дидактичне забезпечення: У процесі виконання розрахункових завдань з теми, студенти повинні складати рахунки строгої звітності, зразки яких наведені в лабораторних роботах 3 і 4. Скласти графік виходу на роботу персоналу служби СПіО на поточний місяць.

Лабораторна робота № 3

Особливості он-лайн бронювання готелів

1. Мета заняття:

- ✓ знайомство студентів з системами он-лайн бронювання готелів;
- ✓ отримання навичок щодо підбору готелів згідно із заданими критеріями.

2. Теоретичні питання, необхідні для підготовки до лабораторної роботи:

- ✓ Що включає в себе поняття «засіб розміщення»?
- ✓ Які види засобів розміщення найбільш поширені в Україні та світі?
- ✓ За якими параметрами класифікують готелі та аналогічні засоби розміщення?

3. Основні питання, що розглядаються під час лабораторної роботи:

- ✓ принципи пошуку та бронювання готелів;
- ✓ фактори, що впливають на вартість послуг розміщення;

4. Методика проведення практичної частини заняття:

а). За допомогою системи он-лайн бронювання готелів визначити згідно з завданням викладача засоби розміщення, що відповідають певним вимогам, головною з яких є найнижча ціна. Варіанти завдань наведено в таблиці 5.

б). Визначити вартість проживання в готелі в стандартному номері на двох дорослих осіб в різні періоди часу:

- ✓ 12-16 січня;
- ✓ 12-16 березня;
- ✓ 12-16 травня;
- ✓ 12-16 липня;
- ✓ 12-16 вересня;
- ✓ 12-16 листопада.

в). Обґрунтувати розбіжності у цінах (сезонність, акції, раннє бронювання тощо)

На сьогоднішній день існує багато систем підбору та бронювання готелів, які орієнтовані на роботу туроператорів. У той же час звичайно для входу в такі системи турфірмам потрібно мати діючий договір із комп'ютерною системою бронювання та отримати логін і пароль, без яких користування системами неможливо. Оскільки студентам не надається можливість користуватися саме такими системами, для визначення готелю та вартості проживання в ньому можна запропонувати використання комп'ютерних систем бронювання, орієнтованих на туристів.

Таблиця 5 – Варіанти завдання для пошуку готелів

Варіант	Країна, місто	Бажана кількість зірок (тип засобу розміщення)	Додаткові умови
1	Чехія, Прага	4*	Безкоштовна автостоянка
2	Угорщина, Будапешт	3*	В центрі міста
3	Німеччина, Дрезден	3*	Тренажерний зал
4	Франція, Париж	2*	Безкоштовна автостоянка
5	Польща, Краків	-	Конференц-зал
6	Чехія, Карлові Вари	3*	На околиці міста
7	Італія, Венеція	2*	В центрі міста
8	Іспанія, Барселона	5*	Тренажерний зал
9	Австрія, Загреб	вілла (appt)	На околиці міста
10	Польща, Вроцлав	-	Безкоштовна автостоянка
11	Німеччина, Нюрнберг	5*	В центрі міста
12	Франція, Страсбург	4*	Тренажерний зал
13	Велика Британія, Лондон	2*	На околиці міста
14	Нідерланди, Амстердам	3*	Тренажерний зал
15	Бельгія, Брюссель	4*	В центрі міста
16	Німеччина, Мюнхен	вілла (appt)	Безкоштовна автостоянка
17	Франція, Ам'єн	4*	На околиці міста
18	Данія, Копенгаген	3*	Тренажерний зал
19	Швеція, Стокгольм	2*	В центрі міста
20	Норвегія, Осло	2*	На околиці міста
21	Фінляндія, Гельсінкі	3*	Тренажерний зал
22	Велика Британія, Единбург	3*	На околиці міста
23	Італія, Неаполь	3*	Безкоштовна автостоянка
24	Іспанія, Севілья	5*	В центрі міста
25	Словенія, Любляна	вілла (appt)	Безкоштовна автостоянка
26	Хорватія, Пореч	вілла (appt)	На околиці міста
27	Греція, Афіни	5*	Безкоштовна автостоянка
28	Болгарія, Албена	вілла (appt)	Тренажерний зал
29	Румунія, Бухарест	2*	Безкоштовна автостоянка
30	Греція, Салоніки	3*	На околиці міста

Рисунок 1 – Система пошуку та бронювання готелів booking.com

По суті, це такі ж саме системи, з точки зору пошуку готелів, визначення вартості проживання тощо, але вони суттєво відрізняються принципами оплати. Тим не менш, використовуючи такі системи, студенти можуть отримати навички пошуку та підбору готелів і визначення вартості проживання згідно з умовами завдання (країна, термін проживання, сезон та кількість осіб). Пропонується для використання при виконанні цієї роботи система бронювання готелів: www.booking.com (рис. 1). В якості альтернативи можна використовувати сайт www.travelmenu.ua.

Треба відзначити, що в професійній діяльності туроператори можуть також використовувати системи бронювання готелів глобальних комп'ютерних систем бронювання: Amadeus, Galileo.

На першому етапі потрібно ввести наступні дані: місто (країна), де розташовується готель та строки відпочинку (рис. 2).

Рисунок 2 – Визначення параметрів пошуку закладу розміщення

Натиснувши «Искать» можна отримати результати пошуку. Система може запросити уточнення даних. Отримані дані (рис. 3) можна систематизувати за окремими критеріями: кількість зірок, розташування тощо.

5. Питання для самодіагностики:

- ✓ Які основні параметри використовують при пошуку готелів?
- ✓ В чому сутність обов'язкової та добровільної сертифікації закладів розміщення в Україні?
- ✓ Яким чином сезонність впливає на завантаження номерного фонду готелів і на вартість проживання? Які заходи має здійснювати готель з метою подолання наслідків сезонності?
- ✓ Розрахувати вартість проживання в стандартному номері на 2-х дорослих осіб в різні сезони року в даному готелі.

Рисунок 3 – Обробка результатів пошуку засобів розміщення

ЗМ 2. Технологія обслуговування та організація прийому, розміщення, виїду гостей у готелях та туркомплексах

Лабораторна робота № 4

Пошук та бронювання турів на сайтах туроператорів масового ринку

1. Мета заняття:

- ✓ знайомство студентів з системами пошуку та бронювання турів «Само-тур» та «Мастер-WEB» («Мастер-тур»);
- ✓ отримання навичок щодо підбору турів згідно з поставленим завданням²;
- ✓ отримання навичок щодо заповнення даних, необхідних для бронювання турів.

2. Теоретичні питання, необхідні для підготовки до лабораторної роботи:

- ✓ Дайте характеристику розрахунку оплати за бронювання номерів та мешкання за безготівковим розрахунком;
- ✓ В чому полягає різниця між поняттями «ваучер» та «путівка»?
- ✓ Що входить до форми №8 Г (безготівковий розрахунок)?

3. Основні питання, що розглядаються під час лабораторної роботи:

- ✓ принципи пошуку та бронювання турів;
- ✓ особливості роботи з програмним продуктом «Само-тур» та «Мастер-WEB»;
- ✓ інші системи пошуку та бронювання турів, що використовуються туроператорами.

4. Методика проведення практичної частини заняття:

а). Проаналізувавши сайти туроператорів, які використовують он-лайн пошук та бронювання турів, визначити, який програмний продукт вони використовують. Дані занести в таблиці 6.

б). Згідно з завданням викладача здійснити пошук турів, що відповідають поставленим вимогам.

Більшість провідних туроператорів після укладання агентських договорів з турагентами надають останнім можливість бронювання турів в он-лайн режимі безпосередньо на сайті туроператора. Для цього турагентству надаються логін і пароль, під якими в подальшому здійснюється робота.

² Враховуючи постійні зміни у розкладі пасажирських авіаперевезень; умов польотів; аеропортів, що використовуються; авіакомпаній, які надають послуги тощо, остаточне завдання надається викладачем під час проведення лабораторної роботи

Логін і пароль є секретною інформацією адже бронювання в он-лайн режимі дорівнюється звичайному бронюванню (з підписом та печаткою) і в разі відмови від заброньованих послуг на турагентство накладаються штрафні санкції згідно з договором.

Таблиця 6 – Використання туроператорами програмних продуктів для пошуку та бронювання турів

Туроператор	Використання програмного продукту для пошуку та бронювання турів онлайн			
	Використовує			Не використовує
	Само-тур	Мастер-Web	інші	
Ай Да Тур				
Аккорд- тур				
Альф				
Анекс тур				
Артекс				
Аста				
Валанта				
Відерштраль				
Джоін Ап				
Єременко та партнери				
Ідріска тур				
Імпала тревел				
Карибський Клуб				
Корал тревел				
Лік тур				
Музенідіс				
Наталі Вояж				
Наталі турс				
Ньюз Тревел				
Оазис				
Пан Укрейн				
Пегас туристік				
САМ				
Сієста				
Сіта Тревел				
Татур				
Тез Тур				
ТК Центр				
Трайдент				
Тревел Профешнл Груп				
Туї				
Тур Етно				
Туристичний клуб				
Туртесс тревел				
Укрферрі тур				
Феєрія				

Для початку роботи необхідно зайти на сайт конкретного туроператора. Розглянемо принципи пошуку та бронювання турів на сайті одного із туроператорів (рис. 4).

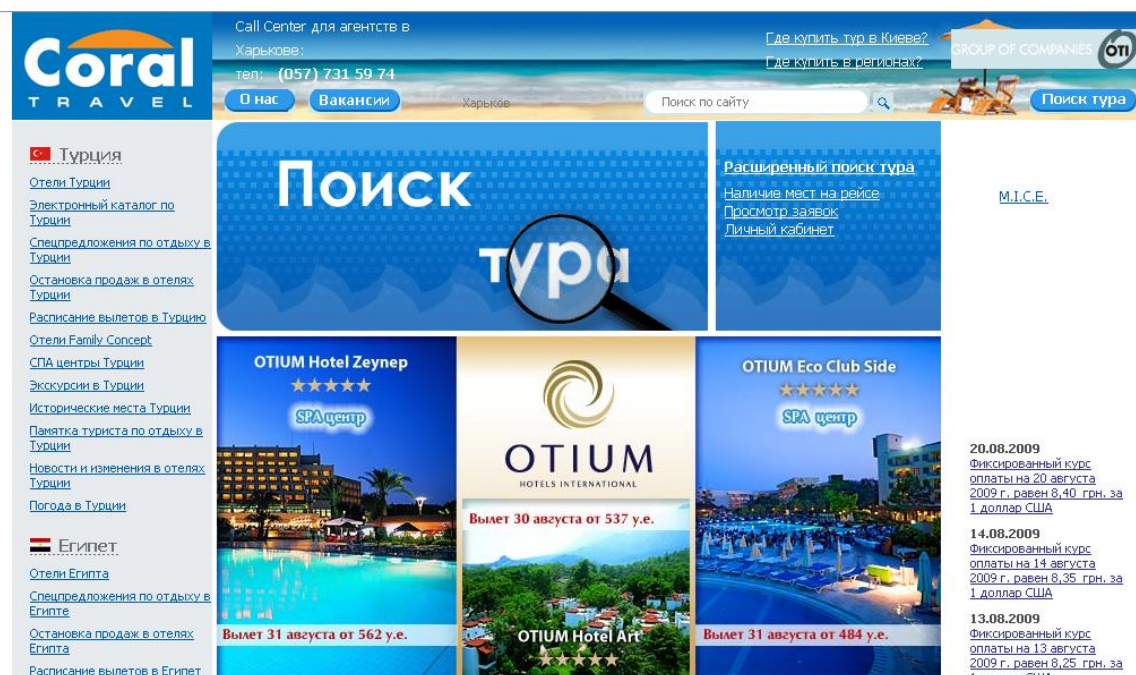


Рисунок 4 – Загальний вигляд сайту туроператора «Корал-тревел»

Для он-лайн пошуку туру і його подальшого бронювання необхідно натиснути «Розширений пошук туру». У вікні, що відкрилося, необхідно заповнити поля для пошуку туру (рис. 5).

Рисунок 5 – Система розширеного пошуку турів виробництва компанії «Само-СОФТ» (на прикладі сайту туроператора «Корал-тревел»)

Чим більш повно будуть заповнені всі поля, тим більше чіткий результат буде виданий системою.

Зокрема необхідно визначити:

- ✓ місто вильоту;
- ✓ країну відпочинку; регіон;
- ✓ дати;
- ✓ категорію готелю;
- ✓ вид харчування;
- ✓ тривалість туру;
- ✓ кількість туристів (якщо серед туристів є діти, необхідно вказати вік дитини, оскільки це також впливає на остаточну вартість);

Call Center для агентств в Києві:
тел.: (044) 495 00 60
факс: (044) 495 82 80

Для частних лиць:
тел.: (044) 495 82 82

Где купить в Киеве?
Где купить в регионах?

GROUP OF COMPANIES

О нас Вакансии Город вылета: Поиск тура

Поиск туров

[Расширенный поиск тура](#)

[Специальные предложения](#)

[Остановки продаж в гостиницах](#)

[Наличие мест на рейсах](#)

Для турагентств

[Промокод заявки](#)

[Рейтинги агентств](#)

[Нестандартный расчет тура](#)

[Личный кабинет](#)

Египет

АЗЭ

Турция

Поиск тура

город вылета: спо: вылет от:

туры в страну: тур: вылет до:

☐ любой регион ☐ любая категория отеля ☐ любой тип питания

☒ Kemer ☐ 2* ☒ ALL INCLUSIVE

☒ Kundu ☐ 3* ☐ BED&BREAKFAST

☐ Manavgat ☒ 4* ☐ FULL BOARD

☐ Side ☒ 5*/H/V ☐ HALF BOARD

☒ Tekirova ☒ ULTRA AI

валюта:

цена: от до ночей: кол-во туристов: взрослых детей

возраст детей:

☒ любой отель | быстрый поиск отеля ☒ отель не в стопе ☐ есть авиабилеты

список всех отелей отобранные отели

☐ ADAM & EVE HOTELS 5*DeLuxe

☐ ADORA GOLF RESORT HOTEL 5*

☐ AK-KA HOTELS ANTEDON GARDEN 5*

☐ AK-KA HOTELS KIRIS ALINDA BEACH 5*

☐ AK-KA PARK CLAROS 4*

Искать туры

» » » - есть места / нет мест / по запросу

» » » - мгновенное подтверждение

» » » - остановка продаж

Заезд	ТУР/Программа	Ночей	Гостиница	Питание	Номер/Размещение	Цена	Тип цены	Эконом	Бизнес
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	AK-KA PARK CLAROS 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-6)	1427 USD	365HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	SINATRA HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-6)	1428 USD	366HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	AQUABELLA BEACH HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM (ROH)/2 ADL + 1 CHD (2-9)	1434 USD	363HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	MAGIC SUN HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-12)	1450 USD	359HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	SUNMERRY HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-7)	1463 USD	329HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	ESDEM GARDEN 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-6)	1496 USD	357HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	MAGIC HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-7)	1535 USD	331HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	LIMS BONA DEA BEACH 4*+	ALL INCLUSIVE	ECONOMY ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-6)	1559 USD	366HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	KEMER BEACH HOTEL 5*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-12)	1574 USD	364HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	POSEIDON BEACH CLUB HV2	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-12)	1588 USD	328HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	GRAND LUKULLUS 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-7)	1594 USD	330HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	AQUABELLA BEACH HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM (ROH)/DBL+EXB	1602 USD	363HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	L'ANCORA BEACH HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-7)	1603 USD	363HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	MAGIC SUN HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/DBL+EXB	1606 USD	359HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	ASTORIA HOTEL & SPA 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-7)	1607 USD	363HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	SUNMERRY HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/DBL+EXB	1624 USD	329HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	SINATRA HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/DBL+EXB	1632 USD	366HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	GRAND RING HOTEL 5*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-12)	1635 USD	365HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	AK-KA PARK CLAROS 4*	ALL INCLUSIVE	STANDARD ROOM (ROH)/2 ADL + 1 CHD (2-6)	1641 USD	337HRK-AYT	»	»
30.08.2009, Bc	Antalya (Kharkov)	7	AQUABELLA BEACH HOTEL 4*	ALL INCLUSIVE	FAMILY ROOM/2 ADL + 1 CHD (2-12)	1660 USD	363HRK-AYT	»	»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

© 1994-2009 Coral Travel

Рисунок 6 – Приклад результату пошуку турів згідно з заданими параметрами

✓ готель або декілька готелів (якщо для туристів не принциповий конкретний готель, то можливо позначити «Будь-який готель»);

✓ обов'язково відзначити «готель не в стопі» і «є авіаквитки» (у цьому випадку в результаті пошуку система видасть тільки готелі, доступні для бронювання).

Після заповнення всіх граф, натиснути кнопку «Шукати тури». Результат представлений на рисунку 6. Натиснувши на ціну обраного туру, можна перейти безпосередньо до його бронювання. Проте перед бронюванням необхідно пройти авторизацію (рис. 7), тобто ввести логін і пароль, про що говорилося вище. Персональний логін і пароль:

✓ використовують для авторизації;

The screenshot shows the Coral Travel website interface. At the top, there is a blue header with the Coral Travel logo on the left. To the right of the logo, contact information is provided: 'Call Center для агентств в Києві: тел.: (044) 495 00 60 факс: (044) 495 82 80' and 'Для частных лиц: тел.: (044) 495 82 82'. Further right, there are links 'Где купить в Киеве?' and 'Где купить в регионах?'. On the far right of the header is a 'GROUP OF COMPANIES' logo with 'оп' inside a circle. Below the header is a navigation bar with buttons 'О нас', 'Вакансии', and a dropdown menu for 'Город вылета:' with 'Киев' selected. A 'Поиск тура' button is also present. The main content area is divided into two columns. The left column contains links for 'Поиск туров', 'Расширенный поиск тура', 'Специальные предложения', 'Остановки продаж в гостиницах', 'Наличие мест на рейсах', 'Для турагентств', 'Просмотр заявок', 'Рейтинги агентств', 'Нестандартный расчет тура', and 'Личный кабинет'. Below these links are flags for 'Египет', 'ОАЭ', and 'Турция'. The right column features a login form titled 'Для агентств'. The form has two input fields: 'Краткое имя:' with a user icon and 'Пароль:' with a key icon. A 'Вход' button is located below the password field. A 'Регистрация' link is positioned below the login form. At the bottom of the page, a blue footer contains the copyright notice '© 1994-2009 Coral Travel'.

Рисунок 7 – Приклад авторизації турагентства на сайті туроператора

✓ дають можливість бронювати тури;

✓ самостійно контролювати хід підтвердження і тому подібне

При заповненні необхідно звернути увагу на наступне (рис. 17):

✓ прізвище і ім'я туриста набираються прописними (заголовними) латинськими літерами, так як це вказано в закордонному паспорті;

✓ обов'язкові до заповнення дата видачі і термін дії паспорта (це важливо, оскільки багато країн виставляють вимоги до терміну дії паспорта після закінчення поїздки);

✓ дата народження (це важливо для правильного визначення ціни, якщо в поїздці є діти і підлітки, а також для визначення вартості страховки, якщо в поїздку вирушають пенсіонери);

Call Center для агентств в Києві:
тел.: (044) 495 00 60
факс: (044) 495 82 80

Для частных лиц:
тел.: (044) 495 82 82

[Где купить в Киеве?](#)
[Где купить в регионах?](#)

GROUP OF COMPANIES

О нас

Вакансии

Город вылета: Киев

Поиск тура

Вы авторизованы в системе как Турагент «TONKOSHKUR FOR»

Покинуть систему

Тур

Описание тура	СПО	Страна	Продолжительность	ночей	Примечание
Antalya (Kharkov)	366HRK-AYT	Турция	30.08.2009—06.09.2009	7	SPECIAL OFFER!!!! 3-21 НОЧЕЙ!!!

Транспорт

Эконом

Рейс	Дата	Кол-во
7W 7741 (Харьков HRK 05:30 – Анталья АYT 08:00) [ЭКОНОМ] (Места: есть)	30.08.2009	3
7W 7742 (Анталья АYT 09:00 – Харьков HRK 11:30) [ЭКОНОМ] (Места: есть)	06.09.2009	3

Проживание

Гостиница	Город	Номер	Размещение	Питание	Период проживания
SINATRA HOTEL 4*	Kemer	STANDARD ROOM	2 ADL + 1 CHD (2-6)	ALL INCLUSIVE	30.08.2009—06.09.2009

Страховки

Название	Страна	Период	Количество
KREMEN	Турция	30.08.2009—06.09.2009	3

Дополнительные услуги

Трансфер

☒ GROUP TRANSFER A/P-HOTEL-A/P (ANTALYA)

Туристы

Информация о туристе 1

Персональная информация

MR/MRS/CHD/INF

MRS

Пол

☐ Муж.
☒ Жен.

Фамилия

Имя

Дата рождения

Страна рождения

Заграничный паспорт

Серия паспорта

Номер паспорта

Действителен до

Паспорт выдан

Кем выдан

Гражданство

Украина

Информация о туристе 2

Персональная информация

MR/MRS/CHD/INF

MRS

Пол

☐ Муж.
☒ Жен.

Фамилия

Имя

Дата рождения

Страна рождения

Заграничный паспорт

Серия паспорта

Номер паспорта

Действителен до

Паспорт выдан

Кем выдан

Гражданство

Украина

Информация о туристе 3

Персональная информация

MR/MRS/CHD/INF

CHD

Пол

☐ Муж.
☒ Жен.

Фамилия

Имя

Дата рождения

Страна рождения

Заграничный паспорт

Серия паспорта

Номер паспорта

Действителен до

Паспорт выдан

Кем выдан

Гражданство

Украина

Дополнительно

Примечание к заявке

Цена

1428 USD

Детали

Пересчитать

Бронировать

© 1994-2009 Coral Travel

Рисунок 8 – Форма для оформления заявки для бронирования туров на сайте туроператора «Корал-трэвел»

- ✓ можливий вибір групового або індивідуального трансферу;
- ✓ якщо в поїздку разом з батьками відправляється дитина до двох років, то вона вноситься до заявки, як інфант, без надання додаткового місця в літаку. Вартість путівки в такому разі збільшується не більш, ніж на 40-60 у.о.
- ✓ якщо на запропонований тур передбачені акції туроператора для

22

турагентів, менеджерів турагентств або туристів або додаткові відсотки до комісії (наприклад, за раннє бронювання), необхідно це вказати в «Коментарі», там же обов'язково вказуються побажання туристів, які не є обов'язковими до виконання туроператором або приймаючим готелем (наприклад, французьке ліжко).

Після заповнення всіх полів необхідно натиснути кнопку «Бронювати».

Аналогічна система бронювання є найбільш поширеною на вітчизняному ринку турпослуг і застосовується багатьма туроператорами, наприклад, Анекс-тур, Ньюс-тревел, Проланд, Тезтур, Пегас туристик та інші.

Менш поширеними є системи, що використовуються такими туроператорами як Туртесс тревел, Музенідіс, Пан Укрейн та іншими. Менш поширеним вважається програмний продукт «Мастер-Web», загальний вигляд системи пошуку представлений на рисунку 9.

Рисунок 9 – Система онлайн пошуку та бронювання турів «Мастер-Web» (на прикладі сайту туроператора «Музенідіс»)

Також туроператори намагаються пропонувати і власні розробки систем пошуку та бронювання турів (рис. 10). Окремо слід зазначити про активну роботу на українському ринку турфірм-консолідаторів (рис. 11).

5. Питання для самодіагностики:

- ✓ Які основні параметри необхідно визначити при проведенні онлайн пошуку турів у пошукових системах туроператорів масового ринку?
- ✓ Яку інформацію потрібно ввести при бронюванні турів?
- ✓ Які основні програмні продукти використовуються при онлайн пошуку та бронюванні турів. Дайте їм порівняльну характеристику з точки зору зручності роботи

Вы не авторизовались | Войти

TURTESS ONLINE Поиск туров

Чартер из Киева на **НОВОМ** Boeing 737-800

На сайт: www.turtess.com | Наличие мест: [авиарейсы](#) | [отели](#) | [трансферы](#) | Цены и туры: [Поиск туров](#) | [Индивидуальный расчет тура](#) | Остановка продаж: [авиа](#) | [отели](#) | Работа с заявками | Регистрация

Новые функции | Помощь / Инструкции | Не работает / Сообщить об ошибке | Отзывы / Предложения

Вылет из: ☐ Все ☒ Киев ☐ Запорожье ☐ Львов ☒ Харьков ☐ Донецк ☐ Одесса Заезд: 04.09.2009 +/- 5 дн. [?] Цена от 0 до \$

Страны: ☐ Все ☒ Египет ☐ Турция ☐ Таиланд ☐ ОАЭ Ночи: ☐ Все ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☒ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12 ☐ 13 ☐ 14 ☐ 15

Прилет в: ☐ Все ☒ Таба ☐ Хургада ☐ Шарм Эль Шейх ☐ Анталия ☐ Бодрум ☐ Даланан Взрослых: 2 Детей: 0

Звезды: ☐ Все ☐ 2* ☐ 3* ☒ 4* ☒ 4+ ☐ 5* ☐ NV ☐ NV1 ☐ NV2 ☐ SC Питание: ☐ Все ☐ BV ☐ HB ☐ FB ☒ AI ☒ UAI ☐ RO [?]

Курорт: ☒ любой Отель: ☒ любой Фильтр для списка отелей: Тип номера: Любой тип номера

Выводить по: 50 результатов на страницу ☒ Только доступные туры [?] Найти

Удерживайте нажатой клавишу Ctrl, чтобы выделить несколько отелей или курортов

НАШИ ПРОЕКТЫ: [Turtess Partner - уполномоченные агентства](#) | [Turtess Estate - недвижимость за рубежом](#) | [Turtess TV - видео отелей и экскурсий](#)

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ОТЕЛИ: [RHXOS HOTELS](#) | [GLORIA HOTELS & RESORTS](#) | [CORNELIA](#) | [SUSSES](#) | [PAPILLON](#) | [AKKA](#) | [BARON](#)

Всего найдено: 2552 [?] Следующая страница ➔

№	Даты тура пл Турд - Обрато	Вылет	Курорт	Отель	Ночи	Размещение	Номер	Питание	Цена за номер	Наличие мест	Источники цены	
										Авиа «	Отель	
1	09.09 - 16.09	Киев, 12:00	Хургада	King Tut 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1177 9 945.65	+	+	SPO KBP HRG 093
2	03.09 - 10.09	Киев, 12:00	Хургада	King Tut 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1177 9 945.65	+	+	SPO KBP HRG 093
3	05.09 - 12.09	Киев, 12:00	Хургада	King Tut 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1177 9 945.65	+	+	SPO KBP HRG 093
4	02.09 - 09.09	Киев, 12:00	Хургада	King Tut 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1177 9 945.65	+	+	SPO KBP HRG 093
5	02.09 - 09.09	Киев, 12:00	Хургада	Minamark 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1177 9 945.65	+	+	SPO KBP HRG 107
6	03.09 - 10.09	Киев, 12:00	Хургада	Minamark 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1177 9 945.65	+	+	SPO KBP HRG 107
7	03.09 - 10.09	Киев, 12:00	Хургада	Princess Palace 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 095
8	02.09 - 09.09	Киев, 12:00	Хургада	Princess Palace 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 095
9	03.09 - 10.09	Киев, 12:00	Хургада	Princess Palace 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 095
10	02.09 - 09.09	Киев, 12:00	Хургада	Elysées Hotel 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 095
11	02.09 - 09.09	Киев, 12:00	Хургада	Elysées Hotel 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 107
12	03.09 - 10.09	Киев, 12:00	Хургада	Princess Palace 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 107
13	02.09 - 09.09	Киев, 12:00	Хургада	Elysées Hotel 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 107
14	03.09 - 10.09	Киев, 12:00	Хургада	Elysées Hotel 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1178 9 954.10	+	+	SPO KBP HRG 107
15	05.09 - 12.09	Киев, 12:00	Хургада	Minamark 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1197 10 114.65	+	+	SPO KBP HRG 107
16	09.09 - 16.09	Киев, 12:00	Хургада	Minamark 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1197 10 114.65	+	+	SPO KBP HRG 107
17	09.09 - 16.09	Киев, 12:00	Хургада	Princess Palace 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1198 10 123.10	+	+	SPO KBP HRG 095
18	05.09 - 12.09	Киев, 12:00	Хургада	Princess Palace 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1198 10 123.10	+	+	SPO KBP HRG 095
19	05.09 - 12.09	Киев, 12:00	Хургада	Elysées Hotel 4*	7	2Ad	Standard Room	AI	1198 10 123.10	+	+	SPO KBP HRG 095

Рисунок 10 – Система пошуку і приклад результатів пошуку турів на сайті туроператору «Туртесс-трелл»

Турция, Египет | Все страны

НАПРАВЛЕНИЕ

Страна: [Египет](#) | [Турция](#) | [Все страны](#)

Регион: [Хургада+Круиз+Каир](#) | [Хургада+Круиз+Каир+Але](#) | [Шарм Эль Шейх](#) | [Эль Гуна](#) | [Эль Кусейр](#) | [Любой регион](#)

Отели: ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5

AA Amwaj Hotel & Resort 5*
AA Grand Oasis Resort 4*
Amarante Garden Palms 4*
Aqua Blu Resort Sharm El Sheikh 4*
Не имеет значения

Вылет из: [Киев](#) | [Харьков](#) | [Донецк](#) | [Одесса](#) | [Другие города](#)

РАЗМЕЩЕНИЕ

Ночей: [6 - 8](#) | [9 - 11](#) | [12 - 14](#)

Отбытие: 17.03.11 чт - 25.03.11 пт

Цена: до 2.000 3.000 5.000 \$

Взрослых 2 Детей 0

Питание: [BV](#) | [RO](#) | [HB](#) | [FB](#) | [AI](#) | [UAI](#) | Любая питания

Оператор: [Анекс](#) | [Идриска](#) | [Корал](#) | [Лик-Тур](#) | Не имеет значения

☒ Показывать только доступные туры | Показать на странице ☐ 20 ☒ 50 ☐ 100 туров

Найдено более чем 200 предложений | показаны только доступные туры, [показать все](#)

Выискали: Проезд включен | Египет | Шарм Эль Шейх | 5*, 4* | AI, UAI | Вылет из Киева | 6 - 8 | До \$5 000 | 17.03.11 - 25.03.11 | Взрослых: 2

Страна	Регион	Отель	Номер	Отправление	Оператор	Цена USD	Заказ
<input type="checkbox"/> Египет	Шарм ...	Horizon Sharm	4 Std	AI 08:30 Киев	25.03.11 пт	6 Перас 1041	Есть Есть Заказ
<input type="checkbox"/> Египет	Шарм ...	Horizon Sharm	4 Std	AI 05:00 Киев	17.03.11 чт	6 Перас 1091	Есть Есть Заказ

Рисунок 11 – Приклад системи пошуку та бронювання турів на сайті тур-фірми-консолідатора

6. Завдання для розрахунку.

До готелю «Харків» м. Харкова 5.05 о 12-00 прибула група туристів в кількості 15 осіб та мешкала до 8.05 13-00. Група туристів була розміщена в двомісних номерах з умивальником. Ціна місця – 160 грн. Попередня заявка була направлена до готелю 22.04 на 16 осіб. Проведіть розрахунок та заповніть авансовий рахунок; форму № 8 – Г, рахунок-фактуру (перевірте необхідність доплати або повернення грошових коштів)

Лабораторна робота № 5

Система обліку матеріальних цінностей готелю

1. Матеріальна відповідальність у готелі.
2. Проведення інвентаризації готельного майна.

1. Мета заняття: Набуття теоретичних знань та практичних навичок з проведення інвентаризації майна готелю; визначення специфіки роботи матеріально-відповідальних осіб.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- Визначення матеріально відповідальних осіб у готелі.
- Договір про матеріальну відповідальність.
- Особливості обліку основних та оборотних засобів готельного підприємства.
- Термін та порядок проведення інвентаризації.
- Види інвентаризації.
- Порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією.
- Випадки пошкодження майна готелю.
- Складання акту про псування майна.

4. Контроль роботи студентів: Підготовка доповідей на теми з обліку матеріальних цінностей готелю, огляд питань, що відбивають особливості проведення інвентаризації майна різних структурних підрозділів готельних підприємств, забезпечення збереження майна готелю.

5. Методика організації роботи студентів: Студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- Визначте матеріально відповідальних осіб у готелі, їхні права та обов'язки щодо збереження майна залежно від обійманих ними посад.
- Дайте визначення терміну «інвентаризація».
- Наведіть класифікацію інвентаризації майна готелю.
- Визначте склад інвентаризаційної комісії.

- Охарактеризуйте умови проведення позачергової інвентаризації.
- Наведіть послідовність проведення планової інвентаризації.
- Проаналізуйте склад документів, які заповнюються в ході процесу інвентаризації.
- Охарактеризуйте особливості проведення інвентаризації в номерному фонді готелю.
- Проаналізуйте особливості обліку основних і оборотних засобів готельного підприємства: облік інвентарних карток основних засобів.
- Визначте порядок регулювання різниць, виявлених інвентаризацією, та їх документальне підтвердження.
- Наведіть приклади пошкодження майна готелю та випадки сплати компенсації за пошкоджене майно клієнтом або матеріально відповідальним персоналом готелю.
- Визначте порядок дій адміністрації готелю у разі відмови клієнта сплатити збиток за псування майна.
- Наведіть приклади, коли адміністрація готелю не стягує грошову компенсацію за псування майна готелю.
- Проаналізуйте процес складання акту про псування майна готелю та визначення суми збитку за пошкоджене майно.

6. Література: базова, допоміжна.

7. Дидактичне забезпечення: У процесі виконання аналітичних завдань з теми 6, студенти повинні скласти акт про псування майна готелю, зразок якого наведений у додатку до лабораторної роботи.

Лабораторна робота № 6

Прибиральні роботи на житлових поверхах

1. Служба експлуатації номерного фонду.
2. Прибиральні роботи у внутрішніх приміщеннях готелю.

1. Мета заняття: Набуття теоретичних знань з особливостей функціонування поверхових служб, опанування практичними навичками експлуатації номерного фонду.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли у студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- Склад зміни служби експлуатації номерного фонду й обов'язки персоналу, який входить до складу служби.
- Оснащення жилих номерів.
- Перевірка наявності й придатності меблів, обладнання, інвентарю.

- Види прибиральних робіт у внутрішніх приміщеннях готелю: вестибюльної групи, жилих номерів, коридорів, холів, сходів, місць загального користування, адміністративних приміщень.
- Види прибиральних робіт у жилих приміщеннях (номерах).
- Послідовність прибиральних робіт у жилих приміщеннях.
- Організація робочого місця покоївки.

4. Контроль роботи студентів: Підготовка доповідей на теми з новітніх технологій експлуатації номерного фонду: застосування прибирального інвентарю, зменшення часу на обслуговування робочого місця покоївки, організації розташування допоміжних служб експлуатації номерного фонду й опису взаємозв'язків між ними.

5. Методика організації роботи студентів: Студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- Наведіть склад служби експлуатації номерного фонду.
- Охарактеризуйте типове оснащення жилих номерів.
- Проаналізуйте особливості прибиральних робіт у громадських приміщеннях готелю.
- Охарактеризуйте особливості проведення генерального прибирання в номерах готелю та визначте її періодичність.
- Визначте послідовність та особливості прибиральних робіт після виїзду клієнтів.
- У чому полягає сутність поточного прибирання в номерах готелю? Наведіть умови його здійснення.
- Проаналізуйте процес здійснення проміжного прибирання в номерах готелю.
- Які особливості має організація робочого місця покоївки?
- Наведіть та охарактеризуйте основні прибиральні засоби й інвентар готелю; визначте умови його зберігання та експлуатації.
- Визначте необхідні миючі засоби для догляду за паркетною, дощатою, пофарбованою підлогою; віконними рамами, дверима, підвіконням.
- Наведіть послідовність прибиральних робіт санітарних вузлів загального користування, санітарних вузлів в готельних номерах.
- Визначте перелік небезпечних факторів на робочому місці покоївки. Наведіть основні правила техніки безпеки в процесі здійснення прибиральних робіт.
- Охарактеризуйте процес перевірки наявності й придатності меблів, обладнання, інвентарю.

6. Література: базова, допоміжна.

Лабораторна робота № 7
Санітарні вимоги до персоналу та приміщень готелю

1. Санітарні вимоги до персоналу та приміщень готелю.
2. Санітарні вимоги до білизняного господарства.

1. Мета заняття: Набуття теоретичних знань і практичних навичок санітарного утримання та експлуатації засобів розміщення.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів під час самостійної підготовки до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- Вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни.
- Обов'язки та організація роботи санітарної служби щодо дотримання персоналом норм особистої гігієни й своєчасного проходження профілактичного медичного огляду.
- Вимоги санітарно-епідеміологічної станції та інструкції із санітарного утримання приміщень готельних і туристських підприємств.
- Санітарні вимоги з дотримання кімнат відпочинку покоївки.
- Санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.
- Термін зміни постільної білизни залежно від категорії готелю.
- Визначення оптимальної кількості комплектів постільної білизни на 1 ліжко-місце в готелі.
- Заходи щодо продовження терміну служби білизни.

4. Контроль роботи студентів: Підготовка доповідей на теми, що відбивають особливості функціонування побутового господарства готелю, технології проведення санітарних заходів у засобах розміщення.

5. Методика організації роботи студентів: Студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- Проаналізуйте вимоги до персоналу щодо дотримання норм особистої гігієни.
- Визначте періодичність та особливості проходження медичного огляду персоналом готелю.
- Наведіть основні положення інструкції із санітарного утримання приміщень готельних і туристських підприємств.
- Які основні вимоги ставляться до санітарного утримання кімнат покоївок?
- Охарактеризуйте санітарні вимоги до зберігання прибирального інвентарю.
- Визначте санітарні вимоги до приміщень для зберігання білизни.
- Проаналізуйте обіг білизни готелю в побутовому господарстві від моменту його видачі покоївкам до моменту здачі до пральні.

- Наведіть особливості зберігання, транспортування та обліку чистої білизни готелю.
- Визначте термін зміни постільної білизни залежно від категорії готелю.
- Розрахуйте оптимальну кількість комплектів постільної білизни на 1 ліжко-місце в готелі.
- Наведіть заходи щодо продовження терміну служби білизни.

6. Література: базова, допоміжна.

Лабораторна робота № 8 **Організація надання додаткових послуг**

1. Аналіз системи надання додаткових послуг з точки зору маркетингової концепції
2. Характеристика підрозділів, які надають додаткові послуги в готелі
3. Сучасні тенденції індустрії розваг

1. Мета заняття: Вивчення характерних особливостей процесу надання додаткових послуг та відповідних структурних підрозділів у готелі.

2. Методика проведення теоретичної частини заняття: обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

3. Питання з теоретичної частини заняття:

- Перелік додаткових послуг, що надаються на сезонному й цілорічно діючому готельному підприємстві.
- Організація додаткових послуг, що сприяють згладжуванню сезонності попиту на розміщення в готельних підприємствах.
- Взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, що в ньому надаються.
- Надання платних і безкоштовних додаткових послуг.
- Характеристика спортивно-оздоровчого підрозділу, ресторанного господарства, побутових та туристсько-екскурсійних підрозділів готелю.

4. Контроль роботи студентів:

Підготовка доповідей на теми з технології надання додаткових послуг, характеристики підрозділів готелю, які надають додаткові послуги.

5. Методика організації роботи студентів: Студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- Визначте перелік основних і додаткових послуг готелю.
- Доведіть необхідність організації додаткових послуг готелю, які сприяють згладжуванню сезонності попиту на послуги засобів розміщення.

- Наведіть приклади додаткових послуг готелю, які можуть надаватися тільки в сезон і які надаються в період міжсезоння.
- Проаналізуйте взаємозв'язок функціонального призначення готельного підприємства зі спектром послуг, що в ньому надаються.
- Наведіть перелік додаткових послуг, що надаються в курортному, туристському готелі, готелі ділового призначення.
- Які послуги в готелі надаються безкоштовно?
- Охарактеризуйте технологію обслуговування клієнтів у спортивно-оздоровчому комплексі готелю, склад підрозділів ресторанного господарства, побутових та туристсько-екскурсійних підрозділів готелю.

6. Сучасні тенденції розвитку індустрії розваг.

Ознайомитися зі складом підприємств, які відносяться до індустрії розваг, та особливостями надання розважальних (анімаційних) послуг в готелі.

Обговорення питань, що виникли в студентів при самостійній підготовці до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань студентів, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

7. Питання з теоретичної частини заняття:

- Соціальна направленість розвитку індустрії розваг.
- Перелік і характеристика підприємств, які відносяться до індустрії розваг.
- Збір та аналіз соціологічної інформації про розвиток індустрії розваг.
- Соціальна спрямованість розвитку індустрії розваг.
- Склад та основні функції анімаційної служби готелю.
- Інфраструктура багатоцільових залів.
- Клубна діяльність.
- Гра як вид розваг.
- Персонал та обладнання дискотек.

8. Контроль роботи студентів: Підготовка доповідей з особливостей обслуговування клієнтів готелю службою анімації, тенденцій та новітніх технологій розваг.

9. Методика організації роботи студентів, щодо розвитку індустрії розваг: Студент при підготовці до заняття повинен знайти відповіді на такі запитання:

- У чому полягає соціальна направленість індустрії розваг?
- Охарактеризуйте механізм впливу розваг на духовний світ людини.
- Проаналізуйте склад підприємств, що належать до підприємств індустрії розваг.
- Визначте основні характеристики індустрії розваг.
- Наведіть класифікацію засобів розваг.
- Проаналізуйте сучасні завдання індустрії розваг.

- Доведіть необхідність збору соціологічної інформації про розвиток індустрії розваг.
- Визначте основні вимоги, що ставляться до організації театральних вистав.
- Проаналізуйте причини необхідності організації багатоцільових за- лів при готелі.
- Наведіть варіанти використання багатоцільових залів готелю для по- треб анімації.
- Проаналізуйте склад персоналу анімаційної служби готелю.
- Визначте особливості організації клубної діяльності.
- Охарактеризуйте класифікаційні ознаки ігор.
- Визначте організаційну послідовність розробки розважальних про- грам дискотек.

10. Література: базова, допоміжна.

РОЗДІЛ 3. ВИМОГИ ЩОДО ОФОРМЛЕННЯ ТА ОЦІНЮВАННЯ ЛАБОРАТОРНИХ РОБІТ

Для оформлення лабораторних робіт студенту потрібен окремий зо- шит, мінімум 32 аркуші. Кожна лабораторна робота оформлюється окремо. При оформленні лабораторних робіт студент обов'язково має зазначити на- ступні складові:

- 1) номер та назву змістового модуля;
- 2) мету роботи;
- 3) відповіді на основні теоретичні питання, необхідні для підготовки до лабораторної роботи;
- 4) основні питання, що розглядаються під час лабораторної роботи, тезисні відповіді на них або шляхи розв'язання;
- 5) методика виконання роботи згідно з отриманим завданням, а са- ме, основні кроки та дії, які потрібно виконати для розв'язання поставле- них питань та завдань;

6) результати роботи;

7) відповіді на питання, передбачені для самодіагностики студентів.

Повне виконання лабораторної роботи передбачається в чотири етапи:

1) домашня підготовка до лабораторної роботи, під час якої студент повинен виконати перші три складових, що вказані вище;

2) робота під час теоретичної частини лабораторної роботи передба- чає визначення основних питань, що розглядаються під час лабораторної

роботи, тезисні відповіді на них або шляхи розв'язання (пункт 4);

3) визначення методики виконання поставлених завдань та отримання результатів роботи (пункти 5 і 6);

4) домашня робота, що передбачає відповіді на питання, передбачені для самодіагностики студентів (пункт 7) та остаточне оформлення роботи згідно з вимогами.

Оформлення роботи виконують рукописно, але дозволяється додавати деякі результати роботи, які роздруковані на принтері.

Кожна лабораторна робота, яка повністю виконана і оформлена належним чином, оцінюється викладачем. При цьому, за кожну виконану роботу студент отримує певну кількість балів, що зараховується при кожному проміжному модульному контролі (табл. 7).

Таблиця 7 – Розподіл балів за виконання лабораторних робіт

Назва лабораторної роботи (згідно зі змістовими модулями)	Кількість балів
ЗМ 1. Управління діяльністю готельного підприємства та його служби	
Лабораторна робота № 1. Шляхи підвищення комфорту готелів.	4
Лабораторна робота № 2. Технологія підбору готелів туроператорів масового ринку	4
Лабораторна робота № 3. Особливості онлайн бронювання готелів .	3
ЗМ 2. Технологія обслуговування та організація прийому, розміщення, виїзду гостей у готелях та туркомплексах.	
Лабораторна робота № 4. Пошук та бронювання турів на сайтах туроператорів масового ринку.	4
Лабораторна робота № 5. Системи обліку матеріальних цінностей готелю.	4
Лабораторна робота № 6. Прибиральні роботи на житлових поверхах. Організація безпеки в готелі.	4
Лабораторна робота № 7. Санітарні вимоги до персоналу та приміщень готелю.	3
Лабораторна робота № 8. Організація додаткових послуг.	3
Разом	30

Рекомендована література

Базова

1. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція. Державне регулювання: навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – Київ : Знання України, 2004. – 358 с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: уч. пособие / С. И. Байлик . – Киев : Дакор, 2006. – 288 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – Киев : ВІРА- Р, 2001 – 208 с.
4. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства: пер. с англ. / Роберт Браймер. – Москва : Аспект Пресс, 2001. – 412 с.
5. Ваген В. Гостиничный бизнес / В. Ваген. – Москва : Финансы и статистика, 2002. – 362с.
6. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания / Волков Ю. Ф. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2003. – 384 с.
7. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навч. Посібник / Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладиженська Р. С. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 415 с.
8. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: уч. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск: ООО «Новое знание», 2002. – 216 с.
9. Ладиженська Р. С. Технологія обслуговування в готелях і тур комплексах: конспект лекцій / Р. С. Ладиженська; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2010. – 254 с.
10. Писаревський І. М. Планування та організація тур маршрутів : підручник / І. М. Писаревський, М. В. Тонкошкур; Харків. нац. акад. міськ. госп-ва. – Харків : ХНАМГ, 2012. – 415 с.
11. Туризм и гостиничное хозяйство: учебник / [под ред. проф. Чудновского А. Д.]. – Москва : Тандем Экмос, 200. – 288 с.
12. Уніфіковані технології готельних послуг: навч. посібник / [за ред. проф. В. К. Федорченка]. – Київ : Вища школа, 200. – 237 с.

Допоміжна

1. Закон України «Про внесення змін в Закон України про туризм»./ Урядовий кур'єр, № 244 від 25.12.03.

2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»
3. ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Проектирование услуг»
4. ГОСТ 28681.2-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования.»
5. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів»
6. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг (Наказ Державної туристичної адміністрації № 19 від 16.03.2004 р.)
7. Зорин И. В. Энциклопедия туризма: Справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. – Москва : Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
8. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О. О. Любіцева – Київ : Альтерпрес, 2003. – 436 с.
9. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. / И. Ю. Ляпина. – Москва : ПрофОбразИздат, 2001. – 231 с.
10. Писаревський І. М. Матеріально-технічна база готелів: підручник / І. М. Писаревський, А. А. Рябев. – Харків : ХНАМГ, 2009. – 276 с.
11. Тонкошкур М. В. Туристське країнознавство: Підручник / М. В. Тонкошкур, М. М. Покогодна, І. Л. Полчанінова; Харків. нац. акад. міськ госп-ва. – Харків: ХНАМГ, 2011. – 475 с.
12. Энциклопедия туриста / Е. И. Тамм, Ю. Н. Александров, А. Х. Абуков, и др. – Москва : Большая Российская энциклопедия, 1993. – 607 с.

15. Інформаційні ресурси

www.anextour.com.ua	- сайт туроператору Anex Tour
www.pegast.com.ua	- сайт туроператору Pegas Touristik
www.akkord-tour.com.ua	- сайт туроператору Аккорд- тур
www.alf-ua.com	- сайт туроператору Альф
www.artex.com.ua	- сайт туроператору Артекс
www.idriskatour.com.ua	- сайт туроператору Ідріска тур
www.impalatravel.com	- сайт туроператору Імпала тревел
www.incomartour.kiev.ua	- сайт туроператору Інкомартур
www.kandagar.com	- сайт туроператору Кандагар
www.kk.kiev.ua	- сайт туроператору Карибський Клуб
www.coral.ru	- сайт туроператору Корал тревел

www.conti-plus.com.ua	- сайт туроператору	Конті плюс
www.meest-tour.com.ua	- сайт туроператору	Міст-Тур
www.natalyvoyage.com.ua	- сайт туроператору	Наталі Вояж
www.oasis.com.ua	- сайт туроператору	Оазис
www.panukraine.kiev.ua	- сайт туроператору	Пан Україн
www.sam.ua	- сайт туроператору	САМ
www.siesta.kiev.ua	- сайт туроператору	Сієста
www.teztour.com	- сайт туроператору	Тез Тур
www.turtess.com.ua	- сайт туроператору	Туртесс тревел
www.tour-ethno.com	- сайт туроператору	Тур Етно
www.ukrrom.com	- сайт туроператору	Укрром
www.feerie.com.ua	- сайт туроператору	Феєрія
www.tourism.gov.ua	- сайт	Державної агентства з туризму і курортів

Форма № 4-г Рахунок за мешкання в готелі

Форма №4-Г

м. _____

готель _____

Ідентифікаційний код _____

Рахунок № _____

_____ (ПІБ)

Заїзд _____

(дата) (час)

Кількість діб мешкання ____

Виїзд _____

(дата) (час)

№ кімнати _____

Найменування платежів	Одиниця виміру	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.

Сума прописом

**Приклад складання графіку виходу на роботу персоналу служби прийому та розміщення
(на лютий), кількість годин**

Персонал СП іО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Іванова П.С. (адмін.)	14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9		
Петрова І.А. (адмін.)		14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9	
Сідорова Т.Б. (адмін.)			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9
Беляєва Т.О. (адмін.)				14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			14	9			
Головко Н.М. (ст. адмін)	8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8			8	8	8	8	8		

Форма № 8-г Розрахунок оплати за бронювання номерів (місць) та мешкання за безготівковим розрахунком

Форма №8-Г

М. _____

готель _____

Ідентифікаційний код _____

_____ (найменування юридичної особи)

Надано місць _____ за бронею № _____

Строк мешкання з _____ по _____
(дата, години) (дата, години)

Дата _____

38

№ кімн.	Ціна, грн.	ФІБ	Бронювання		Заїзд		Виїзд		Кількість діб мешкання	Сума, грн.				Загальна сума, грн.
			Дата	Години	Дата	Години	Дата	Години		Бронювання	Мешкання	Послуги	В т.ч. податки	

Загальна сума прописом

Акт про псування майна готелю

м. _____
готель _____
Ідентифікаційний код _____

**Акт № _____
про псування майна готелю**

«_____» _____ 200__ р.

Виявлено _____ наступне _____ гр.

(ПІБ особи, яка заподіяла шкоду майну готелю)

Усього _____ на _____ суму

(прописом)

Підписи працівників готелю:

(посада, ПІБ) _____ (підпис)

(посада, ПІБ) _____ (підпис)

(посада, ПІБ) _____ (підпис)

Гроші за пошкоджене майно прийняв:

(посада, ПІБ) _____ (підпис)

Зіпсовані речі отримані:

(ПІБ особи, яка заподіяла шкоду майну готелю) _____ (підпис)

Навчальне видання

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до лабораторних занять з дисципліни

ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ І ТУРКОМПЛЕКСАХ

*(для студентів 3 курсу денної та заочної форм навчання напряму
підготовки 6.030601 – Менеджмент)*

Укладачі: **ЛАДИЖЕНСЬКА** Раїса Семенівна
ТОНКОШКУР Максим Васильович
СОКОЛЕНКО Анна Сергіївна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір *А. С. Соколенко*
Комп'ютерне верстання *Є. Г. Панова*

План 2014 р., поз. 369 М

Підп. до друку 29.08.2016 р.
Друк на ризографі
Зам. №

Формат 60 x 84/16
Ум. друк. арк. 1,3
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківська національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 4705 від 28.03.2014 р.